

3.3 ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ В СУЧАСНОМУ РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

Бишовець Л. Г., *старший викладач*
кафедри туризму та готельно-ресторанної справи,
Куракін О. Б., *старший викладач*
кафедри туризму та готельно-ресторанної справи,
Крижанівський А. І., *викладач*
кафедри туризму та готельно-ресторанної справи
Черкаський державний технологічний університет

Ресторанне господарство як сфера економічної діяльності динамічно розвивається та постійно змінюється. На сьогоднішній день ресторанне господарство є одним із найбільш розповсюджених видів ведення малого та сімейного бізнесу. Заклади з приготування їжі знаходяться у стані постійної конкуренції між собою, змагаючись за перспективні ніші ринку, можливість утримання постійних споживачів та залучення нових.

Головне завдання ресторанного бізнесу визначається концепцією технології гостинності, детермінантою якої є задоволення найвибагливіших потреб споживача, перш за все, – у харчуванні як основній послугі.

Проблема дослідження заслуговує на особливу увагу в період підвищеного попиту населення на послуги закладів ресторанного господарства, зумовленого стабільністю в економіці. Здійснення аналізу сучасних технологій обслуговування дасть можливість оцінити їх рівень, якість та обрати шляхи для вдосконалення.

Ресторанний ринок України, на думку експертів, розвивається та розширюється досить динамічно. Завдяки розвитку готельно-ресторанного бізнесу Україна може покращити свій економічний стан, задіявши потенційні туристично-рекреаційні ресурси, запропонувавши споживачеві нові формати закладів харчування. Основні аспекти сучасних форм організації та ведення ресторанного бізнесу в Україні знайшли своє відображення у працях таких вчених, як А. І. Усіна, Т. П. Кононенко, Н. В. Полстяна, І. В. Хваліна, О. Л. Іванік, Г. Б. Мунін, А. О. Змієв та ін.

Відповідно до тенденцій світового розвитку на заміну застарілим методам ведення ресторанного господарства завжди приходять нові: з сучасною архітектурою, з новою концепцією, з прогресивними технологіями у виробництві та обслуговуванні, з використанням мережі Інтернет та інформаційних технологій.

У конкурентній боротьбі за споживачів ресторатори використовують різні інструменти:

- авторську, креативну, молекулярну та кухню ф'южн спрямування;
- високоякісне спеціалізоване та автоматизоване устаткування;

- висококласний посуд та аксесуари сервірування;
- сучасний дизайн інтер'єру та екстер'єру;
- музичний супровід надання послуг з організації шоу-програми під час проведення заходів;
- обслуговування спеціалізованими професіоналами (сомельє, фумельє, бариста);
- впровадження програм та систем лояльності;
- впровадження елементів атракції тощо.

Заклади ресторанного господарства розвиваються у конкурентному середовищі, тому у своїй діяльності вони прагнуть використовувати інноваційні методи та технології виробництва й обслуговування.

На нашу думку, до основних напрямів технології обслуговування в сучасному ресторанному бізнесі належать:

- створення кафе та ресторанів з невисокою ціновою політикою та здоровим збалансованим харчуванням;
- створення затишних клубних та сімейних ресторанів;
- розвиток мережових та локальних закладів вуличної їжі;
- поєднання схем роботи фаст-фуду та ресторану;
- відкриття фуд-кортів у торговельно-розважальних центрах;
- створення концептуальних підприємств ресторанного господарства;
- створення ресторанів з національною кухнею, яка відображає традиції народів;
- створення закладів з крафтовою продукцією, яка забезпечує неповторність технологій власного виробництва;
- створення креативних просторів у місті, у бізнес-центрах;
- розширення мережі віртуальних ресторанів, що забезпечують замовлення і доставку страв з використанням мережі Інтернет;
- приготування страв безпосередньо при відвідувачах;
- кейтерингове обслуговування та ін.

На основі проведеного нами дослідження можна виділити наступну класифікацію сучасних форматів закладів ресторанного господарства (рисунки 3.4).

Fast food. Фаст-фуд – це швидке харчування, їжа, яку можна їсти «на бігу», і приготування якої не потребує тривалого очікування. Такий формат закладу харчування досить популярний у сучасному світі високих швидкостей. Так, за роки своєї роботи компанія «Fast Food Systems» розширилась від одного закладу до понад 150 ресторанів по всій Україні. Це такі мережі закладів харчування, як «Картопляна Хата», Піцерія «Челентано», «ЯПІ» [8]. Заклади компанії поєднують традиційні схеми роботи ресторану та принципи роботи типового фаст-фуду.



Рисунок 3.4 – Сучасні формати закладів ресторанного господарства

Food court. Цей формат є найбільш вигідним для закладів харчування поряд із сегментом бюджетних кафе й ресторанів, особливо для розміщення у торгово-розважальних або бізнес-центрах [1]. Класичним фуд-кортом є функціонування кількох невеликих закладів, що мають загальний зал для відвідувачів. Проте такий формат роботи створює умови жорсткої конкуренції. Відвідувача приваблює те підприємство, де коротша черга, прийнятні ціни, широкий асортимент, цікаве оформлення.

Street food (вуличне харчування). Стріт-фуд в Україні забезпечують близько 20 великих мереж і сотні невеликих локальних підприємств. Наявна пропозиція задовольняє попит не повністю – близько на 65 % у столиці і на 30–40 % у регіонах. Цей сектор ринку представлений різними типами закладів і пропонує ряд тематичних спеціалізованих концепцій, різноманіття кулінарних напрямів, різні цінові категорії, а також прагне до виготовлення і реалізації якісної, здорової, збалансованої їжі та постійного розширення асортименту продукції [2].

Для презентації можливостей цього формату закладів ресторанного господарства вже кілька років поспіль у містах України організовують фестивалі вуличної їжі. Це дійство дійсно видовищне, цікаве, креативне, не тільки зі смачною та здоровою їжею, а й з майстер-класами, конкурсами, розіграшами, музикою, кіно тощо.

Free Flow (вільний рух). Фрі-фло – це своєрідний гібрид ресторану, фаст-фуду і «шведського столу». Заклад декларує повну свободу в поєднанні страв: відвідувачеві надана можливість не тільки вибирати готові страви, але й komponувати власні індивідуальні замовлення із широкого асортименту інгредієнтів. Окремі «острівні» станції-роздавальні або станції самообслуговування в ідеалі забезпечують відсутність черги. Однією з особливостей цього типу закладів, крім приготування страв у присутності

відвідувачів, є більш демократичне ставлення до них, відсутність черг, комфортність і швидке обслуговування, свобода вибору і безпосередній доступ до товару, фрі-фло відрізняється доступними цінами.

Quick and casual (швидкий і демократичний) – одна з найбільш цікавих сучасних концепцій закладів харчування, де спільні з фаст-фудом риси (швидке обслуговування, невелика площа, відсутність офіціантів) вдало поєднуються зі стилізованим інтер'єром, використанням багаторазового посуду, розширеним меню зі свіжих та корисних продуктів.

Fine Dining (вишукані вечери) – ресторани авторської кухні, з відомими шеф-кухарями, винною картою з колекційними винами, театралізованими методами подавання страв, вишуканим інтер'єром та високими цінами. Експерти вважають, що ніша закладів преміум-класу на ринку найбільш консервативна і заповнена. Заклади елітного сектору змагаються за одних і тих же споживачів, «перетягуючи» їх один в одного.

Ми вважаємо, що найбільш затребуваними на сьогодні є клубні та родинні ресторани.

Сучасні **клубні формати** закладів ресторанного господарства мають різні концепції. Lounge/ChillOutCafe (лаундж кафе) зі спокійним дизайном налаштовує поціновувачів гарної музики на затишний відпочинок і приємне спілкування. Event restaurant (подієвий ресторан) – це поєднання ресторану, концертного залу, танцполу і смачної кухні. Vj-cafe (віджей кафе) – місце, яке органічно поєднує сучасні тенденції і високі технології (мультимедійні проєкції на стінах, використання великої кількості відеопанелей). Dancesclub (танцювальний клуб) – заклад з масовими танцями, яскравою шоу-програмою і запрошенням відомих ді-джеїв, оригінальним асортиментом барної продукції. Luxuryclub – дорогий нічний клуб для обмеженого кола відвідувачів [5].

Родинний ресторан – це демократичний ресторан з дитячими гральними майданчиками або кімнатами, меблями для малюків, іграшками та аніматорами, цікавим дитячим меню. Спокійному та комфортному відпочинку сприяють інтер'єр, обслуговування, доброзичлива атмосфера. Проте в переважній більшості ці ресторани передбачені тільки на вихідні та святкові дні [4].

Створення концептуальних ресторанів значно розширило можливості у задоволенні культурних потреб споживачів. Кінематографічна, історична, літературна тема, сюжет чи легенда, відповідно до яких розробляється меню, оформляється інтер'єр, вибираються відповідне обладнання, посуд, столові набори та білизна, – ідея концептуальних ресторанів.

Ще однією тенденцією є виникнення ресторанів національної та регіональної кухні, яка активно набирає оберти. У багатьох містах України відкриваються ресторани національної та місцевої кухні в досить цікавих інтерпретаціях: кав'ярня, паб, кондитерська чи фаст-фуд [3]. Значну нішу серед закладів харчування займають ресторани східно-азіатської кухні, суші-бари.

Цікава і свіжа тенденція крафтової продукції стала актуальною порівняно недавно. Мода на споживання локальної натуральної продукції прийшла до нас із Європи і активно впроваджується у ресторанному бізнесі. М'ясні делікатеси та крафтові ковбаси, крафтові сири, пиво, крафтове морозиво, шоколад, крафтові напої бродіння (сидри, питні меди) тощо знаходять своїх поціновувачів у сучасних закладах харчування.

Упродовж кількох останніх років в Україні активно розвиваються «коворкінги», «некафе», «смайт кафе», які позиціонують себе як платформи з вільним або креативним простором. Зазвичай заклади такого формату розташовують або в центральних частинах міста, або в офісних центрах. Основною концепцією таких закладів є безкоштовність усього, крім часу [6]. Найбільш відомими креативними просторами Києва є: «Часопис», «БеседниZza», «Циферблат», «BIBLIOTECH», «Freud House», «12», «Kyivworking», «Work-and-Roll». У закладах такого формату організовують невеликі кухні, де відвідувачі можуть замовляти напої (каву, чай), снеки, фрукти і печиво у необмеженій кількості [9].

Популярним серед споживачів ресторанного бізнесу є приготування страв у присутності відвідувачів, що потребує спеціального обладнання, висококваліфікованих кухарів – віртуозів своєї справи, які володіють навиками спілкування з людьми.

За останні десятиліття відмінно зарекомендувала себе в ресторанному бізнесі організація виїзного обслуговування – кейтеринг. Розвиток індустрії кейтерингу і збільшення запитів споживачів сприяють тому, що один постачальник послуг може пропонувати кілька варіантів обслуговування.

Кількість закладів, що організовують виїзне обслуговування за спеціальним замовленням, у нашій країні з кожним роком збільшується. Підприємства, що надають кейтерингові послуги, можна умовно розділити на дві групи: ті, що працюють при закладах харчування, і самостійні. Більшість мережевих ресторанів мають власні кейтерингові агенції. Послуги з виїзного обслуговування за спеціальним замовленням надають навіть збиткові ресторани, які таким способом намагаються збільшити оборотність і врятувати бізнес [7].

Отже, на підставі аналізу прогресивних технологій обслуговування в сучасному ресторанному бізнесі та проведеної класифікації форматів закладів ресторанного господарства нами визначено напрям розвитку ресторанного бізнесу, який характеризується створенням інноваційних технологій, що сприятимуть залученню якомога більшої кількості споживачів, максимальному рівню продажу якісної продукції, завоюванню довіри та лояльності гостей, формуванню позитивного іміджу закладу. Застосування прогресивних технологій обслуговування сучасними закладами ресторанного господарства разом із вдало розробленою концепцією є запорукою гарантованого успіху у сфері ресторанного бізнесу.

ЛІТЕРАТУРА

1. Єгупова І. М. Особливості функціонування закладів ресторанного господарства: монографія / за заг. наук. ред. В. Г. Герасименко. Одеса: ОНЕУ, 2016. 262 с.
2. Замрий Т. Что украинцы едят на ходу – тенденции стрит-фуда. URL: <http://horeca.ua/articles/la-pizza-espresso3/> (дата звернення: 15.02.2020).
3. Инновации в ресторанном мире. URL: <http://reston.com.ua/topics/8> (дата звернення: 03.03.2020).
4. Ковалевська О. Л. Родинний ресторан: складності формату. *Ресторатор*. 2010. № 4. С. 60–65.
5. Концепції розважальних закладів. URL: <http://info.clubconcept.ru/35/> (дата звернення: 18.02.2020).
6. Малиновська О. Ю. Сучасні тенденції розвитку ресторанного бізнесу в Україні. *Географія та туризм*. 2014. Вип. 28. URL: http://tourlib.net/statti_ukr/malynovska.htm (дата звернення: 04.03.2020).
7. Прилепа Н. В, Миколюк О. А. Особливості розвитку кейтерингу як інноваційної форми ресторанного бізнесу. *Вісник Хмельницького національного університету*. 2014. № 5. Т. 2. С. 91–94.
8. Про Компанію «Fast Food Systems». URL: <https://www.egoisty.com/kompaniya-uk> (дата звернення: 20.03.2020).
9. Харченко А. Между офисом и домом: 7 коворкингов и креативных пространств Киева. URL: <https://ain.ua/2013/01/22/mezhdu-ofisom-i-domom-7-kovorkingov-i-kreativnykh-prostranstv-kieva/> (дата звернення: 18.02.2020).